

患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

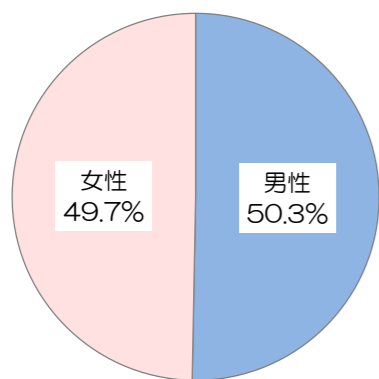
令和4年1月26日、27日実施、回答者数557人

前回調査：令和3年1月27日、28日実施（回答者数：654人）
 調査病院平均：同内容の調査実施 125病院の平均値（平均病床数：405床）

*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

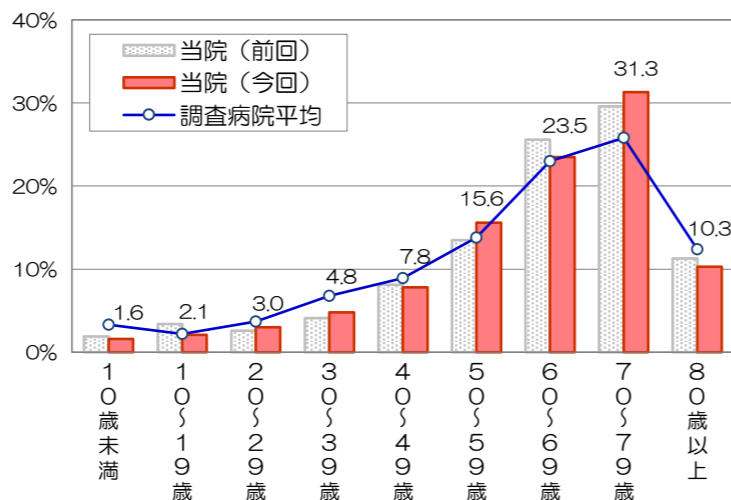
有効回答者数：547人



前回調査：男性48.5%、女性51.5%
 調査病院平均：男性45.7%、女性54.3%

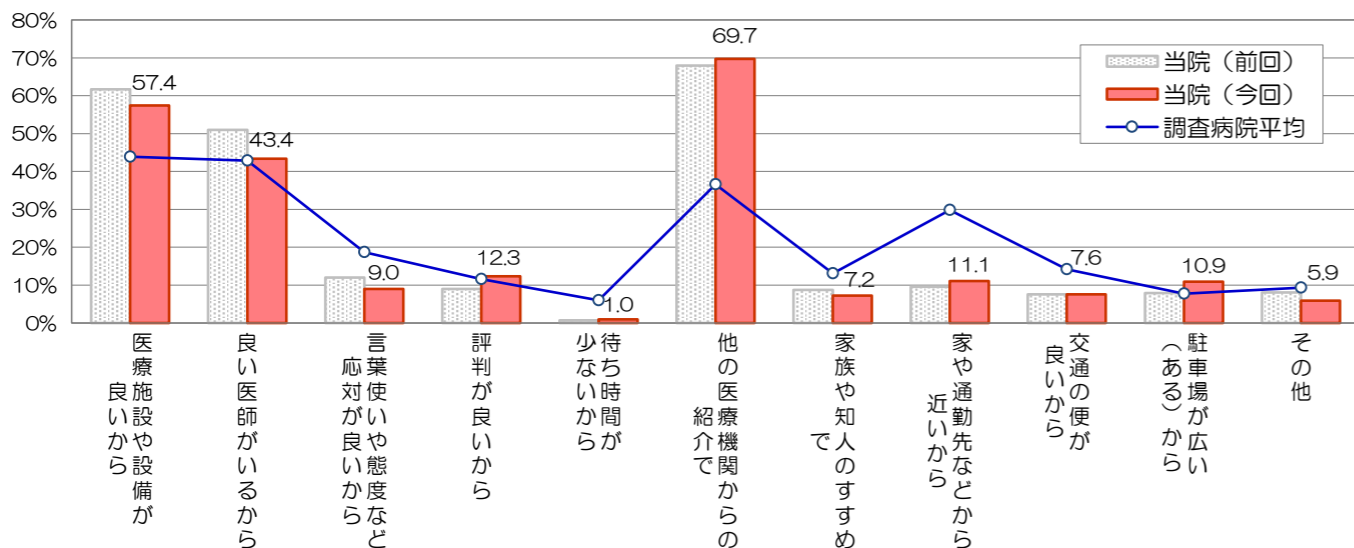
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢：62.0歳
 有効回答者数：546人
 前回調査との差：+0.2歳
 調査病院平均との差：+2.2歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数：488人



■診察待ち時間

有効回答者数：429人

平均待ち時間：57.6分
 前回調査との差：+6.4分
 調査病院平均との差：+10.2分

■紹介・推薦意向

有効回答者数：497人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」

■是非したい ■まあしたい ■あまりしたくない ■全くしたくない

	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない
当院(前回)	36.2	57.9	5.1	0.7
当院(今回)	35.4	60.8	3.8	0.0
調査病院平均	31.1	61.0	7.2	0.8

■総合評価点

有効回答者数：493人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：80.1点
 前回調査との差：-0.8点
 調査病院平均との差：+0.3点

■スマートフォン使用について

使用あり：75.8%

■待合番号アプリの使用について

使用あり：18.5%

■個別項目の満足度

施設面

接遇面

診察面

時間面

項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	9.6	58.4	27.9	3.9	0.2	68.3	-0.8	-1.2
各科の待合室の設備や雰囲気	9.9	56.7	28.7	4.5	0.2	67.9	+0.4	-1.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	11.3	66.4	20.7	1.4	0.2	71.8	-0.6	+0.1
トイレや洗面所設備	13.1	59.8	20.8	5.0	1.4	69.6	+2.6	+0.3
案内看板や表示のわかりやすさ	16.4	59.5	18.4	4.9	0.8	71.5	+4.4	-0.4
売店、食堂、自動販売機	8.1	54.9	27.4	8.7	0.8	65.2	+2.7	-1.5
駐車場の広さや入りやすさ	10.6	53.6	24.6	9.8	1.4	65.5	+8.6	-1.3
院内施設面全般について	8.3	65.0	23.7	2.4	0.6	69.5	+1.7	-0.7
総合案内や会計の対応	14.8	61.0	20.9	3.0	0.4	71.7	-1.9	-1.1
各科診療受け付けの対応	17.7	63.5	15.9	2.4	0.6	73.8	-1.2	-1.8
看護師の言葉使いや態度	20.9	66.1	11.9	0.8	0.2	76.7	-1.0	-1.2
医師の言葉使いや態度	27.6	61.4	10.2	0.4	0.4	78.9	+0.3	-1.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	22.4	62.3	14.5	0.6	0.6	76.5	+0.4	-0.3
接遇面全般について	17.0	66.3	15.8	0.8	0.2	74.8	+0.6	-0.9
看護師の説明のわかりやすさ	20.7	63.6	14.0	1.4	0.2	75.8	+1.3	-1.0
医師の病状や検査結果の説明	27.7	58.1	12.1	1.6	0.6	77.7	+2.1	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	29.5	53.3	13.7	2.3	1.2	76.9	+1.8	-1.2
医師の診断や処置への信頼感	29.2	56.4	12.4	1.6	0.4	78.1	+0.2	-0.4
プライバシーへの配慮	21.8	59.2	17.1	1.6	0.2	75.2	+1.5	-0.1
診察面全般について	23.6	60.1	14.9	0.8	0.6	76.3	+3.3	-0.7
診察待ち時間	4.7	25.7	36.2	19.8	13.6	47.0	-3.3	-3.1
診察時間	11.2	50.9	29.9	6.8	1.2	66.0	+1.5	-0.4
診察後の支払いまでの待ち時間	3.4	26.9	36.7	22.1	11.0	47.4	-12.2	-2.8
時間面全体について	4.0	30.2	38.4	20.5	7.0	50.9	-5.4	-1.7